



คู่มือการปฏิบัติงานร้องเรียนร้องทุกข์
สำหรับคณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง
อำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่
โทร. ๐๘๖-๐๕๗-๗๘๘๑
www.muangkong.go.th

คำนำ

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับเรื่องร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรคความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไปประกอบกับประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ และอำนวยความสะดวกในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ที่เกิดขึ้นในท้องที่ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เกิดประโยชน์ต่อประชาชน และอำนวยความสะดวกต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง จึงได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ โดยได้รวบรวมแนวทางการดำเนินงานและข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงาน การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง บรรลุสัมฤทธิ์ตามภารกิจ และเกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

สารบัญ

	หน้า
หลักการ	๑
วัตถุประสงค์	๑
ขอบเขต	๑
หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๑
ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๒
ระยะเวลาการดำเนินงานตามขั้นตอน	๓
วิธีดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๓
ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๔
ผู้รับผิดชอบ	๕
กฎหมายที่เกี่ยวข้อง	๕

๑. หลักการ

การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ มีความสำคัญสำหรับส่วนราชการ หน่วยงานต่าง ๆ เพราะในการบริหารราชการหรือการให้บริการของส่วนราชการนั้น ผลงานจะเป็นที่พึงพอใจของประชาชนหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หน่วยงานต่างๆ ซึ่งการแสดงออกโดยผ่านกระบวนการร้องเรียน/ร้องทุกข์ ให้ข้อเสนอแนะสามารถเป็นเครื่องชี้วัดการปฏิบัติงาน หากส่วนราชการหรือหน่วยงานใดปฏิบัติงานเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมาก ย่อมมีโอกาสถูกตำหนิติเตียนจากประชาชนน้อย ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ในกรณีที่ส่วนราชการได้รับเรื่องร้องเรียน เสนอแนะ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติราชการ อุปสรรค ความยุ่งยาก หรือปัญหาอื่นใดจากบุคคลใด โดยมีข้อมูลสาระตามสมควรให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการนั้นที่จะต้องพิจารณาดำเนินการให้ลุล่วงไป เพื่อให้การพิจารณาความหมายของเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงแบ่งแยกพิจารณาความหมายของคำว่า “เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์” ไว้ ๒ ประการ คือ

เรื่องร้องเรียน หมายถึง เรื่องราวที่เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง เป็นผู้ถูกร้องเรียน เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่หรือการปฏิบัติตนไม่เหมาะสม รวมถึงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคองที่ไม่ชอบด้วยอำนาจหน้าที่ และระเบียบกฎหมาย

เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง เรื่องราวที่ผู้ร้องเรียนประสงค์ให้ได้รับการปลดเปลื้องความทุกข์ที่ตนได้รับหรือเป็นเรื่องที่ผู้ร้องทุกข์หรือผู้อื่น หรือสาธารณชนได้รับความเสียหาย

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อทำหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง สามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูลรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ แจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับงานของส่วนราชการ และประสานงานส่งต่อเรื่องให้ส่วนราชการเจ้าของเรื่องไปดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการต่อไปเปิดเผยข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคองและปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

๓. ขอบเขต

คู่มือการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ได้รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานร้องเรียน/ร้องทุกข์ ประกอบด้วย ความหมายเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ขั้นตอนการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ แนวทางการปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ และความรู้ทั่วไปสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ รวมถึงระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง คำสั่ง แนวทางปฏิบัติเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๔. หลักทั่วไปในการดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

การดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในระดับตำบลได้นำแนวทางการดำเนินการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ และประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

๔.๑ ลักษณะของเรื่องร้องเรียน

๔.๑.๑ เป็นเรื่องที่มีผู้ร้องได้รับความเดือดร้อน หรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

๔.๑.๒ ความเดือดร้อนหรือเสียหาย เกิดจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทอง ละเลยต่อหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดให้ต้องปฏิบัติ หรือปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวล่าช้าเกินสมควร กระทำการนอกเหนืออำนาจหน้าที่ หรือขัดหรือไม่ถูกต้องตามกฎหมาย กระทำไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรือวิธีการอันเป็นสาระสำคัญที่กำหนดไว้สำหรับการนั้น กระทำการไม่สุจริต หรือโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร

๔.๒ ลักษณะของเรื่องร้องทุกข์

เป็นเรื่องผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจจะเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมิใช่กรณีหรือไม่มิใช่กรณีก็ตาม และได้มาร้องขอให้้องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทอง แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนหรือช่วยเหลือ ไม่ว่าจะป็นด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร รวมถึงเรื่องที่ส่วนราชการอื่นขอให้้องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทอง ดำเนินการแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ หรือสามารถประสานให้หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่โดยตรงดำเนินการต่อไปได้

๕. ขั้นตอนการดำเนินการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทอง

๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๕.๑.๑ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์ด้วยวาจา

๑) บันทึกข้อมูลตามคำร้อง และให้ผู้ร้องลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน หากผู้ร้องไม่ยินยอมลงลายมือชื่อ มิให้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นไว้พิจารณา และแจ้งให้ผู้ร้องทราบพร้อมบันทึกเหตุดังกล่าวไว้ในคำร้อง เว้นแต่กรณีที่นายกเทศองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทองเห็นสมควรเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือประโยชน์สาธารณะ จะรับคำร้องนั้นไว้พิจารณาก็ได้

๕.๑.๒ กรณีร้องเรียน/ร้องทุกข์เป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีลักษณะดังนี้

๑) มีชื่อและที่อยู่ของผู้ร้อง ซึ่งสามารถตรวจสอบตัวตนได้ เพื่อป้องกันการกลั่นแกล้ง

๒) ระบุเรื่องอันเป็นเหตุให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ พร้อมข้อเท็จจริงพฤติการณ์อันเกี่ยวกับเรื่องนั้นตามสมควร

๓) ใช้ถ้อยคำสุภาพ

๔) มีลายมือชื่อของผู้ร้อง ถ้าเป็นการร้องเรียน/ร้องทุกข์แทนผู้อื่น ต้องแนบใบมอบอำนาจด้วย

๕.๒ เมื่อองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทอง ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จะดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องตามแบบที่กำหนดแล้ว เสนอเรื่องให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทอง พิจารณา

๕.๓ เจ้าหน้าที่ผู้รับเรื่อง แจ้งการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง โดยการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร อาจส่งหนังสือให้ผู้รับร้องลงชื่อรับทราบโดยตรงหรือส่งทางไปรษณีย์ตอบรับลงทะเบียน

๕.๔ นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทอง วินิจฉัยว่าเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทอง หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดรายละเอียด

ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ถ้าเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง ให้พิจารณามอบหมายหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบ หรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นไปดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง และพิจารณาแนวทางแก้ไขปัญหาก หากเป็นเรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ให้ส่งเรื่องนั้นไปศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไป และแจ้งผู้ร้องทราบด้วย โดยให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานติดตามผลการแก้ไขปัญหาก หรือหากเป็นเรื่องที่เกินศักยภาพขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเมืองคอง ให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพ หรือส่วนราชการ ที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาร่วมกันหรือหากเป็นเรื่องที่มีระเบียบ กฎหมายกำหนดรายละเอียด ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะแล้ว ก็ให้แจ้ง ผู้ร้องทราบถึงแนวทางการดำเนินการตามที่ระเบียบกฎหมายนั้น ๆ กำหนดไว้

๖. ระยะเวลาการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน

๖.๑ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ด้วยวาจา

๖.๑.๑ บันทึกข้อมูลตามคำร้อง (๓๐ นาที - ๑ ชั่วโมง)

๖.๒ การรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ เป็นลายลักษณ์อักษร (๒๐ นาที)

๖.๓ เสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ (๓๐ นาที)

๖.๔ วินิจฉัยและตรวจสอบเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชา (๓-๗ วัน)

๖.๕ แจ้งผลการดำเนินการเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ให้ผู้แจ้ง (๗ วัน)

๗. วิธีดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๑ การพิจารณารับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๑.๑ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง อาจใช้ดุลยพินิจสั่งการด้วย ตนเอง หรือมอบหมายปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองคอง เป็นผู้พิจารณาว่า เรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ที่ได้รับเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลหรืออยู่ในอำนาจหน้าที่ของส่วน ราชการอื่น หรือเป็นเรื่องที่มีระเบียบกฎหมายกำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการไว้เป็นการเฉพาะ ซึ่งควร จะดำเนินการเรื่องนั้นอย่างไร

๗.๑.๒ แนวทางที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลจะพิจารณาไม่รับเรื่อง ร้องเรียน/ร้องทุกข์ ได้แก่

- ๑) เป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏตัวตนผู้ร้อง หรือตรวจสอบตัวตนของผู้ร้องไม่ได้
- ๒) เป็นเรื่องที่แอบอ้างชื่อผู้อื่นเป็นผู้ร้อง โดยผู้แอบอ้างมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องใน เรื่องที่ร้องเรียนร้องทุกข์
- ๓) เป็นเรื่องที่มีลักษณะเป็นบัตรสนเท่ห์ ไม่ระบุพยานหลักฐานหรือกรณี แวดล้อมขัดแย้ง
- ๔) เรื่องที่คณะรัฐมนตรีหรือนายกรัฐมนตรีในฐานะหัวหน้ารัฐบาล มีมติ เด็ดขาดแล้ว

๖) เรื่องที่มีกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับกำหนดรายละเอียดวิธีปฏิบัติไว้เป็นการเฉพาะแล้ว

๗.๒ การตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กรณีเป็นเรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทอง

๗.๒.๑ ให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือคณะกรรมการที่แต่งตั้งขึ้นตรวจสอบข้อเท็จจริง รวบรวมพยานหลักฐานทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้น ทั้งพยานเอกสาร พยานบุคคล และพยานวัตถุ รวมถึงการตรวจสอบสถานที่จริง ถ้าจำเป็นเพื่อให้ทราบข้อเท็จจริงในเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์นั้นอย่างชัดเจน เพื่อเสนอนายกององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทอง พิจารณาวินิจฉัยต่อไป

๗.๒.๒ การดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงควรเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือคู่กรณีได้รับทราบข้อเท็จจริงและพยานหลักฐานอย่างเพียงพอ รวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการโต้แย้งแสดงพยานหลักฐานอย่างเพียงพอก่อนที่จะมีคำวินิจฉัยหรือสั่งการเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยเฉพาะเรื่องที่ต้องใช้กระบวนการพิจารณาทางปกครองเพื่อมีคำสั่งทางปกครอง รวมทั้งจะต้องถือปฏิบัติตามกฎหมายวิธีปฏิบัติราชการทางปกครองในส่วนที่เกี่ยวข้องด้วย

๗.๒.๓ การพิจารณาวินิจฉัยเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทอง พิจารณาข้อเท็จจริงที่ตรวจสอบได้ ปรับเข้ากับข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องและครบถ้วนตามประเด็นข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์

๗.๒.๔ คำวินิจฉัยเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ของนายกององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทอง ควรประกอบด้วย ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ ข้อกฎหมายที่อ้างอิง และข้อพิจารณาพร้อมข้อสนับสนุนในการใช้ดุลยพินิจ

๗.๒.๕ ให้แจ้งผลเกี่ยวกับการพิจารณาเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ได้รับเรื่อง

๘. ระยะเวลาดำเนินการต่อเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์

๘.๑ เรื่องที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทอง ให้ดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริงและวินิจฉัยสั่งการเพื่อการแก้ไขปัญหาและแจ้งให้ผู้ร้องทราบภายใน ๗ วันนับแต่วันได้รับเรื่อง

๘.๒ เรื่องที่ไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทอง ให้ส่งเรื่องนั้นไปศูนย์ดำรงธรรมอำเภอ หรือศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด หรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นดำเนินการต่อไป และแจ้งผู้ร้องทราบภายใน ๗ วัน นับแต่วันได้รับเรื่อง หรือหากเป็นเรื่องที่เกินศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทอง ให้ประสานไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่เห็นว่ามีศักยภาพหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อหามาตรการและแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ทั้งนี้ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

๙. ผู้รับผิดชอบ

คณะกรรมการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทอง

๑๐. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑. พระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒

๒. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖

๓. ประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง แนวทางในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล